

SVEUČILIŠTE U ZAGREBU

FILOZOFSKI FAKULTET

ODSJEK ZA INFORMACIJSKE I KOMUNIKACIJSKE ZNANOSTI

Ak. god. 2015./2016.

Nikola Dubović

**Uvjeti pristupa internetu u narodnim knjižnicama Hrvatske**

diplomski rad

Mentor: izv. prof. dr. sc. Ana Barbarić

Zagreb, 2016.

## Sadržaj

1. Uvod .....	1
2. Pristup internetu u narodnim knjižnicama .....	4
2.1. Jednakost .....	4
2.2. Obrazovanje korisnika .....	6
2.3. Tehnologija .....	9
2.4. Privatnost.....	10
2.5. Filtriranje internetskog sadržaja .....	12
3. Pristup internetu u narodnim knjižnicama Hrvatske .....	17
4. Istraživanje pristupa internetu u narodnim knjižnicama Hrvatske .....	21
4.1. Cilj i metodologija .....	21
4.2. Rezultati i rasprava .....	22
5. Zaključak.....	30
6. Literatura .....	34
7. Prilozi .....	39
7.1. Prilog 1 – Upitnik poslan knjižnicama.....	39
7.2. Prilog 2 – Popis knjižnica koje su odgovorile na upitnik.....	41
Sažetak .....	45

## 1. Uvod

IFLA i UNESCO u *Manifestu za narodne knjižnice* iznose viziju knjižnice kao značajnog faktora u ispravnom provođenju demokratskog procesa. „Sloboda, napredak i razvitak društva,“ piše u *Manifestu*, „temeljne su ljudske vrijednosti, koje se mogu ostvariti samo ako se omogući dobro obaviještenim građanima da primjenjuju svoja demokratska prava i igraju aktivnu ulogu u društvu.“ Intelktualna sloboda, koja je definirana kao pravo svakog pojedinca na zadržavanje i izražavanje svoga mišljenja, na traženje i dobivanje informacija temelj su demokracije i napretka.<sup>1</sup> Neke države svijeta poput Estonije, Francuske, Finske, Grčke i Španjolske čak su formalno prepoznale pristup internetu kao dio osnovnog ljudskog prava na obaviještenost i korištenje internetskih usluga nužnih za život u 21. stoljeću.<sup>2</sup>

Poslanje knjižnica, stoga, je osigurati dostupnost informacija svim članovima zajednice. Jedna od zadaća knjižnica u ostvarivanju ovog cilja je osigurati svojim korisnicima pristup internetu. Internet kao globalna sveobuhvatna mreža značajno olakšava pristup svom bogatstvu ljudskog znanja i dostupnih informacija. Zahvaljujući internetu korisnici iz bilo kojeg dijela svijeta pa i najmanjih seoskih zajednica nisu ograničeni u svojoj potrazi za informacijama na fizičku građu unutar zidova svoje lokalne knjižnice.

Ovaj zadatak od iznimne je važnosti, pošto u 21. stoljeću, ne samo obaviještenost, već i prilike za zapošljavanje i obrazovanje, bilo to formalno ili neformalno, često ovisi o pristupu internetu, a, kao što statistički podatci pokazuju, problem najviše zahvaća upravo one kojima su prilike za napredak najpotrebnije. Knjižnice su idealne institucije za rješavanje ovog problema i smanjivanje „digitalnog jaza.“

---

<sup>1</sup> IFLA-in i UNESCO-ov Manifest za narodne knjižnice. 29. studenog 1994. URL: [http://dzs.ffzg.unizg.hr/text/UNESCOv\\_manifest\\_za\\_narodne\\_knjiznice.htm](http://dzs.ffzg.unizg.hr/text/UNESCOv_manifest_za_narodne_knjiznice.htm). (9.9.2016.)

<sup>2</sup> Beyond Access. Providing Internet Access Through Public Libraries: An Investment In Digital Inclusion and Twenty-First Century Skills. studeni 2012. URL: [http://www.ifla.org/files/assets/clm/WSIS/libraries\\_public\\_access.pdf](http://www.ifla.org/files/assets/clm/WSIS/libraries_public_access.pdf). (08.09.2016.). str. 1.

Većina zemalja svijeta, neovisno o njihovoj veličini i razini razvijenosti, imaju narodne knjižnice. Štoviše, od preko 320 000 knjižnica koje postoje u svijetu 73% nalaze se u zemljama u razvoju ili tranzicijskim zemljama.<sup>3</sup>

U ovim podacima očituje se prilika koju knjižnice imaju biti čimbenikom u društvenim i gospodarskim promjenama. U izvješću pod nazivom *Providing Internet Access Through Public Libraries: An Investment in Digital Inclusion and Twenty-First Century Skills* koji je sastavila Beyond Access, organizacija koja se bavi pitanjem utjecaja knjižnica na društveni i gospodarski razvoj, ističe se kako knjižnice „uče ribare i uzgajatelje kave kako koristiti internet za oglašavanje svojih proizvoda i pronalaženje informacija o tržišnim cijenama. Daju ljudima pristup informacijama o prehrani i skrbi o djeci te HIV-u/AIDS-u, o ekološkoj poljoprivredi, uče ljude kako se boriti protiv klimatskih promjena i deforestacije.“ U izvješću se nadalje ističe kako su sva ulaganja u informacijsku i komunikacijsku tehnologiju u javnim knjižnicama diljem svijeta polučile razne pozitivne rezultate za zajednicu.<sup>4</sup>

Prema *Deklaraciji o značaju narodnih knjižnica u europskim zajednicama* 14 milijuna Europljana je u 2013. koristilo narodne knjižnice za pristup internetu. 83% korisnika besplatnog pristupa internetu koji su pružile narodne knjižnice polučili su od te usluge neki pozitivan rezultat – uštedu vremena ili novca, stjecanje novih vještina, pristup prilikama za zapošljavanje te informacijama o zdravlju i zdravstvenim uslugama. 1,5 milijuna Europljana prijavilo se u protekloj godini za posao korištenjem besplatnog pristupa internetu koji su im osigurale narodne knjižnice a od toga se zaposlilo 250 000.<sup>5</sup> Nebrojena istraživanja pokazuju dobrobiti koje građanima donosi pristup internetu.<sup>6</sup>

U ostvarivanju cilja osiguravanja pristupa internetu svim članovima zajednice knjižnica se susreće sa nizom izazova: osigurati dostupnost interneta korisnicima niskog imovinskog

---

<sup>3</sup> Global Libraries: Strategy Overview. URL: <http://www.gatesfoundation.org/What-We-Do/Global-Development/Global-Libraries>. (8.9.2016).

<sup>4</sup> Beyond Access. Providing Internet Access Through Public Libraries: An Investment In Digital Inclusion and Twenty-First Century Skills. studeni 2012. URL: [http://www.ifla.org/files/assets/clm/WSIS/libraries\\_public\\_access.pdf](http://www.ifla.org/files/assets/clm/WSIS/libraries_public_access.pdf). (08.09.2016.). str. 2-3.

<sup>5</sup> Takkula Hannu et al. Deklaracija o značaju narodnih knjižnica u europskim zajednicama. 13. listopada 2013. URL: <http://www.eblida.org/news/written-declaration-recognising-the-essential-social-role-of-public-libraries.html>. (8.9.2016.).

<sup>6</sup> Pepper John and John Garrity. 1.2 – ICTs, Income Inequality, and Ensuring Inclusive Growth. 15. travnja 2015. *The Global Information Technology Report 2015*. URL: <http://reports.weforum.org/global-information-technology-report-2015/1-2-icts-income-inequality-and-ensuring-inclusive-growth/#view/fn-18>. (9.9.2016.).

statusa, osigurati da se računalima i internetom mogu koristiti korisnici niske razine računalne pismenosti, pružiti pristup internetu zadovoljavajućim tehnološkim rješenjima te mnogim drugim problemima.

## 2. Pristup internetu u narodnim knjižnicama

2002. IFLA je objavila *Manifest o internetu* koji je izmijenjen i ponovno objavljen 2014. U *Manifestu* IFLA objašnjava način na koji se tradicionalne vrijednosti knjižnica, sloboda govora i sloboda pristupa informacijama, odnose na internet. 2006. objavljene su *Smjernice za primjenu Manifesta o internetu* koje pojašnjavaju kako principe iz *Manifesta* praktično primijeniti u radu knjižnice.

Ova dva dokumenta zajedno opisuju uvjete prema kojima bi knjižnica trebala nuditi pristup internetu svojim korisnicima. Uvjete navedene u *Manifestu* i *Smjernicama* objasniti ću u sljedećim potpoglavljima.

### 2.1. Jednakost

U *Manifestu za narodne knjižnice* ističe se da knjižnica, sva njezina građa i usluge, moraju biti jednako dostupne svima neovisno o dobu, rasi, spolu, vjeri, nacionalnosti, jeziku ili društvenom položaju.<sup>7</sup> Isti princip, jasno, vrijedi i za uslugu pristupa internetu. Posebno ovdje treba istaknuti posljednji kriterij koji je vjerojatno upravo taj kriterij koji najčešće isključuje određeni segment građana iz pristupa internetu.

Od kada su IFLA i UNESCO objavila svoj *Manifest o internetu* (2002) te *Smjernice za primjenu Manifesta o internetu* (2006) pristup internetu u Zapadnim zemljama postao je vrlo jeftin i rasprostranjen, međutim, pristup internetu još uvijek je ograničen na samo 43% svjetskog

---

<sup>7</sup> IFLA-in i UNESCO-ov Manifest za narodne knjižnice. 29. studenog 1994. URL: [http://dzs.ffzg.unizg.hr/text/UNESCOv\\_manifest\\_za\\_narodne\\_knjiznice.htm](http://dzs.ffzg.unizg.hr/text/UNESCOv_manifest_za_narodne_knjiznice.htm). (9.9.2016.)

stanovništva.<sup>8</sup> Čak i u razvijenim zemljama Zapada postoje segmenti stanovništva sa nezadovoljavajućim pristupom internetu. U SAD-u čak 33% kućanstava nema širokopojasni pristup internetu<sup>9</sup>, dok u nekim Europskim zemljama poput Italije i Grčke preko 40% stanovništva nema pristup internetu!<sup>10</sup> U Hrvatskoj, prema podacima Državnog zavoda za statistiku, 77% kućanstava ima pristup internetu.<sup>11</sup> Narodne knjižnice predstavljaju jedino mjesto na kojemu 1.9 milijun marginaliziranih Europljana može pristupiti internetu.<sup>12</sup> U zemljama u razvoju pristup internetu u vrlo velikoj mjeri privilegija je obrazovanog, urbanog stanovništva višeg imovinskog statusa, dok u razvijenim zemljama u kojima visoki postotak stanovništva ima pristup internetu, oni koji nemaju pristup internetu uglavnom su osobe nižeg imovinskog statusa.<sup>13</sup>

Iz ovog razloga vrlo je važno da pristup internetu, kao i ostale osnovne usluge knjižnice bude besplatan. Zadaća knjižnica, kao što je prethodno spomenuto, je pružiti slobodan pristup internetu svim članovima zajednice a naplaćivanje pristupa može isključiti određeni dio zajednice; onaj najnižeg imovinskog statusa. Knjižnice međutim često ne mogu zadovoljiti visoke standarde koje propisuju međunarodni dokumenti zbog nedostatka financijskih sredstava. U takvim slučajevima IFLA preporučuje da se koristi neka varijacija sistema u kojem će se neke internetske usluge naplaćivati dok će druge ostati besplatne. Na primjer, knjižnice mogu naplaćivati korištenje chat-a i e-maila a pristup WWW-u ostaviti besplatan. IFLA također predlaže da knjižnice koje moraju naplaćivati pristup internetu uzmu u obzir

---

<sup>8</sup> Facebook. State of Connectivity 2015: A Report on Global Internet Access. 2. veljače 2016. URL: <https://fbnewsroomus.files.wordpress.com/2016/02/state-of-connectivity-2015-2016-02-21-final.pdf>. (9.9.2016.). Str. 4.

<sup>9</sup> Pew Research Center. Home Broadband 2015. 21 prosinca 2015. URL: <http://www.pewinternet.org/2015/12/22/2015/Home-Broadband-2015/> (9.9.2016) Str. 2.

<sup>10</sup> International Telecommunications Union. Percentage of individuals using the internet 2000-2013. [http://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Documents/statistics/2014/Individuals\\_Internet\\_2000-2013.xls](http://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Documents/statistics/2014/Individuals_Internet_2000-2013.xls)

<sup>11</sup> Državni zavod za statistiku Republike Hrvatske. Primjena informacijskih i komunikacijskih tehnologija (IKT) u kućanstvima i kod pojedinaca u 2015., prvi rezultati. 3. prosinca 2015. URL: <http://inf.ffzg.unizg.hr/index.php/hr/9-nastava/705-citiranje>. (9.9.2016.).

<sup>12</sup> Takkula Hannu et al. Deklaracija o značaju narodnih knjižnica u europskim zajednicama. 13. listopada 2013. URL: <http://www.eblida.org/news/written-declaration-recognising-the-essential-social-role-of-public-libraries.html>. (8.9.2016.).

<sup>13</sup> Beyond Access. Providing Internet Access Through Public Libraries: An Investment In Digital Inclusion and Twenty-First Century Skills. studeni 2012. URL: [http://www.ifla.org/files/assets/clm/WSIS/libraries\\_public\\_access.pdf](http://www.ifla.org/files/assets/clm/WSIS/libraries_public_access.pdf). (08.09.2016.). str. 1.

mogućnost besplatnog pristupa za grupe korisnika nižeg imovinskog statusa poput nezaposlenih i umirovljenika.<sup>14</sup>

## 2.2. Obrazovanje korisnika

Knjižnice kao dio svoje zadaće smanjivanja „digitalnog jaza“ i uspostave jednakosti u pristupu informacijama moraju preuzeti i zadatak poučavanja svojih korisnika sluzenju internetom i osnovama sluzenja računalom.

U razvijenim zemljama osnovna računalna pismenost postala je vrlo rasprostranjena, međutim u zemljama u razvoju nedostatak računalne pismenosti jedna je od značajnih zapreka pristupu internetu. Prema istraživanjima koje je u 11 država proveo Facebook u kojima je ispitano 42 000 ljudi (između 15 i 64 godine) većina ljudi koji nemaju pristup internetu niti ne znaju da internet postoji.<sup>15</sup>

U Nigeriji, na primjer, 75% ljudi koji nemaju pristup internetu nisu nikad niti čuli riječ „internet.“ U svim zemljama obuhvaćenim Facebookovim istraživanjem izuzev Brazila, među ljudima koji nemaju pristup internetu, manje od 15% ljudi zna što je internet.<sup>16</sup>

Prema nekim statistikama oko 4.5 bilijuna ljudi u svijetu nikad se nije služilo internetom. Čak i u zemljama Zapada određeni dio stanovništva ne koristi internet. U SAD-u u 2015. 16% odraslog stanovništva nije koristilo internet.<sup>17</sup> Istraživanje koje je provedeno u SAD-u 2013.

---

<sup>14</sup> IFLA/UNESCO Internet Manifesto Guidelines. rujan 2006. URL: <http://www.ifla.org/files/assets/faife/publications/policy-documents/internet-manifesto-guidelines-en.pdf>. (10.9.2016.). Str. 25-26.

<sup>15</sup> Facebook. State of Connectivity 2015: A Report on Global Internet Access. 2. veljače 2016. URL: <https://fbnewsroomus.files.wordpress.com/2016/02/state-of-connectivity-2015-2016-02-21-final.pdf>. (9.9.2016.). Str. 34.

<sup>16</sup> Isto.

<sup>17</sup> Perrin, Andrew and Maeve Duggan. Americans' Internet Access: 2000-2015. 26. lipnja 2015. URL: [http://www.pewinternet.org/files/2015/06/2015-06-26\\_internet-usage-across-demographics-discover\\_FINAL.pdf](http://www.pewinternet.org/files/2015/06/2015-06-26_internet-usage-across-demographics-discover_FINAL.pdf) (9.9.2016.). Str. 2.



pokazalo je da među odraslim stanovništvom koje ne koristi internet 34% ih ne koristi internet jer ih internet ne zanjima ili smatraju da od njega ne mogu imati koristi, 32% ne znaju koristiti internet, misli da je internet pre kompliciran, ili ih brine spam, spyware ili hakeri, 19% ne koristi internet jer ne mogu priuštiti računalo ili vezu na internet, 7% ne koristi internet jer nigdje ne mogu dobiti pristup internetu.<sup>18</sup>

Ljudi kojima je internet najmanje dostupan su obično ljudi niže razine obrazovanja i nižeg imovinskog statusa, te ljudi iz ruralnih područja i, kao što je prethodno spomenuto, u nekim slučajevima su im potrebne poduke o osnovama služenja računalom.<sup>19</sup> Takve poduke također mogu biti potrebne umirovljenicima. U Americi, na primjer, samo 58% osoba starijih od 65 godina koristi internet.<sup>20</sup> U 2012., samo u Europi, 24 milijuna ljudi okoristilo se podukama ponuđenim u narodnim knjižnicama i to uglavnom starije osobe, pripadnici manjina te osobe iz ruralnih područja.<sup>21</sup>

U najnovijem popisu hrvatskog stanovništva, popisu iz 2011., prvi puta je uvedeno pitanje o informatičkoj pismenosti. Podaci koji su proizašli iz popisa su da u Republici Hrvatskoj od ukupnog broja osoba starih deset godina i više njih 57,4% zna koristiti internet, dok 52,1% zna obrađivati tekst. 45,2% zna raditi tablične izračune, a njih 53,1% zna se služiti elektroničkom poštom.<sup>22</sup>

Poduke koje knjižnice mogu ponuditi informatički nepismenom djelu stanovništva mogu biti od iznimnog značaja ne samo njima već i cijeloj zajednici, pošto, kao što je spomenuto u uvodnom poglavlju, osobe koje počnu koristiti internet u knjižnicama u mnogim slučajevima ga koriste za zapošljavanje, oglašavanje svoji proizvoda, usavršavanje proizvodnih procesa ili drugih tehničkih aspekata svoga poduzeća i sl. U gotovo 70% američkih narodnih knjižnica

---

<sup>18</sup> Zickhur, Katherine. Who's Not Online and Why?. 25. rujna 2013. URL: [http://www.pewinternet.org/~media/Files/Reports/2013/PIP\\_Offline%20adults\\_092513\\_PDF.pdf](http://www.pewinternet.org/~media/Files/Reports/2013/PIP_Offline%20adults_092513_PDF.pdf). (9.9.2016). Str. 2.

<sup>19</sup> Isto. Str. 4.

<sup>20</sup> Isto. Str. 2.

<sup>21</sup> Takkula Hannu et al. Deklaracija o značaju narodnih knjižnica u europskim zajednicama. 13. listopada 2013. URL: <http://www.eblida.org/news/written-declaration-recognising-the-essential-social-role-of-public-libraries.html>. (8.9.2016.).

<sup>22</sup> Državni zavod za statistiku Republike Hrvatske. 12. STANOVNIŠTVO STARO 10 I VIŠE GODINA PREMA INFORMATIČKOJ PISMENOSTI, STAROSTI I SPOLU, POPIS 2011. 26. srpnja 2013. *Popis stanovništva, kućanstava i stanova 2011. godine*. URL: [http://www.dzs.hr/Hrv/censuses/census2011/results/htm/h01\\_01\\_34/h01\\_01\\_34\\_RH.html](http://www.dzs.hr/Hrv/censuses/census2011/results/htm/h01_01_34/h01_01_34_RH.html). (9.9.2016.).

osoblje knjižnice pomaže korisnicima u internetskoj potrazi za poslom i sa pisanjem životopisa.<sup>23</sup>

Činjenica da se danas tako mnogo zadataka obavlja preko interneta, od poslovnih transakcija do obrazovanja i zdravstva, te da mnogi koriste knjižnice za pristup internetu, proširila je posao knjižničara. Mnogi knjižničari prihvaćaju ovu ulogu i vide je kao prirodni dio njihove uloge kao informacijskih stručnjaka te nude korisnicima osnovne i napredne tečajeve u služenju računalom. Dvije trećine korisnika američkih knjižnica koji su koristili pristup internetu iz knjižnice dobili su u tome pomoć knjižničnog osoblja, a mnogi korisnici koji prisustvuju formalnim podukama ili dobiju pomoć knjižničara pomažu svojim prijateljima ili obitelji u korištenju računalima ili internetom.<sup>24</sup>

U edukaciji korisnika nužno je naglasiti raznolikost izvora raspoloživih na internetu i činjenicu da svi izvori nisu jednake kvalitete. Korisnike se mora upozoriti na mogućnost pronalaska netočnih informacija na internetu te naučiti ih kako prepoznati korisne izvore.

Knjižnice svoje poduke ne trebaju ograničiti na one osnovne namijenjene osobama koje su se nikad ili rijetko služile internetom ili računalima, već trebaju ponuditi i naprednije tečajeve. Istraživanja su pokazala da korisnici često nisu svjesni mogućnosti i sadržaja koje im nude digitalne knjižnice te baze podataka te za svoje pretrage koriste isključivo komercijalne tražilice čak i kada informacija koju traže nije dostupna kroz komercijalne tražilice a moguće ju je naći u digitalnoj knjižnici ili bazi podataka kojoj mogu pristupiti kroz knjižnicu. Korisnike treba osvijestiti o ovim alternativnim izvorima te ih podučiti naprednijoj sintaksi za pretraživanje baza podataka, pa i naprednijoj sintaksi za komercijalne tražilice koju većina čak i računalno pismenih korisnika ne zna koristiti ili čak nije svjesna da postoje.<sup>25</sup>

---

<sup>23</sup> The Economist. The Librarian's Tale: Too Much Demand for Too Few Terminals. 21. listopada 2010. URL: <http://www.economist.com/node/17311861>. (9.9.2016.)

<sup>24</sup> Becker, Samantha et al. *Opportunity for All : How the American Public Benefits from Internet Access at U.S. Libraries*. Institute of Museum and Library Services, 2010. URL: [http://impact.ischool.washington.edu/documents/OPP4ALL\\_FinalReport.pdf](http://impact.ischool.washington.edu/documents/OPP4ALL_FinalReport.pdf). Str. 2-3.

<sup>25</sup> Kim M. Thompson. Providing Services for the Underserved in Public Libraries through an Understanding of Information Poverty and Access. // *Public libraries and the Internet : roles, perspectives, and implications* / uredili John Carlo Bertot, Paul T. Jaeger, and Charles R. McClure. Santa Barbara, Calif. : Libraries Unlimited, 2011.Str. 139-140.

U skladu sa zadaćom smanjivanja „digitalnog jaza“ i osiguravanja jednakosti u pristupu informacijama poduke koje knjižnice nude svojim korisnicima trebale bi biti besplatne, posebice pošto su oni kojima su takve poduke najpotrebnije često oni koji su u najmanjoj mogućnosti platiti ih.

## 2.3. Tehnologija

IFLA u *Smjernicama za primjenu Manifesta o internetu* zagovara korištenje najbolje moguće tehnologije za pristup internetu u narodnim knjižnicama. Korištenje najnovijih tehnologija vrlo je značajno iz nekoliko razloga.<sup>26</sup>

Čak i među korisnicima koji imaju pristup internetu u vlastitim domovima mnogi nemaju širokopojasni pristup internetu. Čak i u SAD-u 33% kućanstava nema širokopojasni pristup internetu.<sup>27</sup> Mnogi internetski sadržaji poput video zapisa, glazbe ili servisa poput *Google Earth* su praktički neiskoristivi bez širokopojasnog pristupa. E-upravu također je teško koristiti bez brze internetske veze.<sup>28</sup>

Osim toga, knjižnične veze na internet moraju biti sposobne „podnijeti“ više korisnika istovremeno, u protivnom moguća su zagušenja veze i nedostatak resursa.<sup>29</sup>

---

<sup>26</sup> IFLA/UNESCO Internet Manifesto Guidelines. rujan 2006. URL: <http://www.ifla.org/files/assets/faife/publications/policy-documents/internet-manifesto-guidelines-en.pdf>. (10.9.2016.). Str. 23.

<sup>27</sup> Pew Research Center. Home Broadband 2015. 21 prosinca 2015. URL: <http://www.pewinternet.org/2015/12/22/2015/Home-Broadband-2015/> (9.9.2016) Str. 2.

<sup>28</sup> Mandel, Lauren H. et al. Costs of and benefits resulting from public library e-government service provision: Findings and future directions from an exploratory study. 30. listopada 2013. // *First Monday*. 18, 12(2013), URL: <http://firstmonday.org/ojs/index.php/fm/article/view/4805/3803>. (12.9.2016.)

<sup>29</sup> Mandel, Lauren H., Charles R. McClure and Bradley Wade Bishop. Assessing Florida Public Library Broadband for E-government and Emergency/Disaster Management Services. // *Public libraries and the Internet : roles, perspectives, and implications* / uredili John Carlo Bertot, Paul T. Jaeger, and Charles R. McClure. Santa Barbara, Calif. : Libraries Unlimited, 2011. Str. 106-107.

Sa porastom popularnosti mobilnih uređaja koji mogu pristupati internetu preko bežičnih mreža sve važnije postaje da knjižnice, osim pristupa internetu putem knjižničnih računala, nude i mogućnost pristupa internetu putem bežične mreže. Danas više ljudi internetu pristupa preko mobilnih telefona nego stolnih računala,<sup>30</sup> a neki ljudi internetu pristupaju isključivo preko mobilnih uređaja, bilo telefona ili tableta<sup>31</sup>. Ovo je posebice važno s obzirom da su istraživanja pokazala da mladi iz obitelji nižeg imovinskog statusa najčešće internetu pristupaju upravo preko mobilnih uređaja.<sup>32</sup>

## 2.4. Privatnost

Primjenom novih računalnih tehnologija u knjižnicama knjižnice svojim korisnicima mogu ponuditi nove usluge i mogućnosti. Npr. korisnici mogu vidjeti na internetskim stranicama knjižnice popis knjiga koji trenutno imaju kod sebe ili popis svih knjiga koji su ikad posudili iz knjižnice, mogu putem interneta produživati posuđenu građu i vidjeti jesu li prekoračili rok do kojeg su morali vratiti što su posudili. Računalni algoritmi mogu korisniku na temelju knjiga koje je posudio preporučiti druge knjige iz knjižnične zbirke koje bi mu se mogle svidjeti.

Sve ove blagodati računalne tehnologije, međutim, moguće su zato što su primjenom ove tehnologije knjižnice počele bilježiti jako velik broj podataka o svojim korisnicima. Kao prvo, knjižnice će pri ućlanjenju od korisnika dobiti ime i prezime, adresu stanovanja, datum

---

<sup>30</sup> Facebook. State of Connectivity 2015: A Report on Global Internet Access. 2. veljače 2016. URL: <https://fbnewsroomus.files.wordpress.com/2016/02/state-of-connectivity-2015-2016-02-21-final.pdf>. (9.9.2016.). Str. 4.

<sup>31</sup> Rodriguez, Salvador. 1 in 5 Millennials Access The Internet Exclusively Through Mobile Devices. 13. travnja 2015. // *International Business Times*. URL: <http://www.ibtimes.com/1-5-millennials-access-internet-exclusively-through-mobile-devices-1880194>. (10.9.2016.)

<sup>32</sup> Helmrich, Erin V. and Erin Downey Howerton. Plugging into Youth : Youth Library Services in the Digital Age/Era. // *Public libraries and the Internet : roles, perspectives, and implications* / uredili John Carlo Bertot, Paul T. Jaeger, and Charles R. McClure. Santa Barbara, Calif. : Libraries Unlimited, 2011. Str. 171.

rođenja, e-mail adresu, broj telefona i možda još neke podatke, ovisno o knjižnici. Uvođenjem računalne tehnologije knjižnice sada uz ove osnovne podatke često još automatski bilježe svaku posudbu te korisnikovu aktivnost tijekom korištenja računala knjižnice za pristup internetu (npr. koje internetske stranice je korisnik posjetio te što je na tim stranicama radio).

Opsežnost podataka koje knjižnice sada imaju o svojim korisnicima dovele su do briga o privatnosti.

U mnogim međunarodnim dokumentima IFLA-e i UNESCO-a poput *Manifesta za narodne knjižnice* i *Knjižnice i intelektualna sloboda* ističe se da knjižnice moraju štiti privatnost svojih korisnika.<sup>33</sup> U *Smjernicama za primjenu Manifesta o internetu* privatnost je definirana na slijedeći način:

„U knjižnici pravo na privatnost podrazumijeva pravo na slobodno istraživanje bez da predmet i tema korisnikova istraživanja bude poznata drugima. Definicije privatnosti počinju sa idejom da osobe imaju određenu vrstu vlasništva nad raznim aspektima svojih života. Ovo podrazumijeva pravo na samoću i vlasništvo nad prostorom oko sebe, podrazumijeva pravo na anonimnost te vlasništvo nad svojim imenom i osobnim podacima, te, shodno tome, pravo osobe da ne bude predmetom neželjene pažnje. Privatnost obuhvaća i psihološki suverenitet, tj. vlast nad sadržajem svojih misli. Osobe ne smiju biti podvrgnute propitivanju njihovih misli. Privatnost, zaključno, znači da su osobni podatci koje je osoba podijelila sa nekim ostaju u njenom vlasništvu, te osoba ima moć zabraniti daljnje širenje tih podataka.“<sup>34</sup>

Zadatak knjižnice je otkloniti sve zapreke koje stoje između korisnika i njemu potrebnih informacija. Nedostatak privatnosti može biti upravo takva prepreka. Osobe koje su svjesne da su njihove pretrage na internetu ili sadržaj stranica koje čitaju pod nečijim nadzorom mogu se ustručavati istraživati određene teme ili čitati određene tekstove. Jedno istraživanje u SAD-u otkrilo je da četvrtina korisnika koristi knjižnični pristup internetu za obavljanje

---

<sup>33</sup> IFLA Statement on Libraries and Intellectual Freedom. 25. ožujka 1999. URL: <http://www.ifla.org/publications/ifla-statement-on-libraries-and-intellectual-freedom>. (9.9.2016.)

<sup>34</sup> IFLA/UNESCO Internet Manifesto Guidelines. rujna 2006. URL: <http://www.ifla.org/files/assets/faife/publications/policy-documents/internet-manifesto-guidelines-en.pdf>. (10.9.2016.). Str. 41.

poslova vezanih za osobne financije, a petina korisnika koji ne koriste računala u ovu svrhu kao razlog navode brigu o privatnosti.<sup>35</sup>

U *Smjernicama* nadalje stoji kako korisnikov pristup informacijama ne smije zahtijevati da se korisnik odrekne svoje privatnosti. Korisnicima knjižnice mora biti poznato koje sve podatke o njima knjižnica bilježi, a dužnost je knjižnice štiti privatnost svojih korisnika.

Knjižnice ne bi trebale bilježiti nikakve podatke o sadržaju kojem njihovi korisnici pristupaju putem interneta izuzev onoga što zakon nalaže, a bilo kakvi podatci koje su knjižnice zakonom prisiljene bilježiti knjižnice ne bi trebale čuvati dulje nego što zakon zahtjeva. Podatci koji se čuvaju moraju biti zaštićeni i nedostupni javnosti, a korisnicima mora biti poznato koje podatke o njima knjižnica zna i bilježi, koliko dugo se ti podatci čuvaju i tko ima uvid u njih.

## 2.5. Filtriranje internetskog sadržaja

Knjižnice imaju mogućnost instaliranja na svoja računala softvera koji filtrira određene sadržaje na internetu. Filtri rade na način da pomoću mrežnog puzavca<sup>36</sup> automatski pregledaju web stranice i stavljaju ih na „crnu listu“ na temelju određenih algoritama i pravila. Jedan od problema sa softverom za filtriranje je da poduzeća koja ih razvijaju ne žele otkriti detalje o tim algoritmima i pravilima prema koji se sadržaji na internetu kategoriziraju u prihvatljive ili neprihvatljive. U rijetkim slučajevima automatizirani rad puzavca je pod ljudskim nadzorom, tj. netko je zadužen za letimično pregledavanje stranica koje je puzavac

---

<sup>35</sup> Becker, Samantha et al. *Opportunity for All : How the American Public Benefits from Internet Access at U.S. Libraries*. Institute of Museum and Library Services, 2010. URL:

[http://impact.ischool.washington.edu/documents/OPP4ALL\\_FinalReport.pdf](http://impact.ischool.washington.edu/documents/OPP4ALL_FinalReport.pdf). Str 157.

<sup>36</sup> Eng. *web crawler*

kategorizirao za slučaj da dođe do pogrešne kategorizacije. Većina softvera za filtriranje dopušta knjižnicama da same dodaju ili miču stvari sa „crne liste.“<sup>37</sup>

Kao što je prethodno spomenuto, zadaća knjižnica je podržavati slobodan pristup informacijama. IFLA se, kao što je izrečeno u *Manifestu o internetu*, protivi bilo kakvom obliku cenzure ili zabrane pristupa bilo na vjerskoj, političkoj, ideološkoj ili bilo kojoj drugoj osnovi.<sup>38</sup> Shodno sa ovim stajalištem knjižnice ne bi trebale ni u kojoj mjeri filtrirati internetski sadržaj pošto ovo predstavlja jasno narušavanje slobode pristupa informacijama.

Činjenica je da je primjena softvera za filtriranje u mnogim slučajevima neizbježna zbog zakona kojima knjižnice podliježu u državama u kojima se nalaze ili zbog pravila koja postavljaju krovne institucije u čijem sastavu se knjižnice nalaze. Ovakve situacije u kojima su knjižnice prisiljene koristiti softver za filtriranje nažalost može rezultirati i time da se, zbog nepreciznosti i mana u softveru koji se koristi, filtrira i onaj sadržaj koji bi, prema zakonima, korisnicima trebao biti dostupan. Npr. istraživanja provedena u SAD-u su nailazila na primjere poput zapreka u traženju informacija o raku dojke zato što softver za filtriranje ne dopušta riječ „breast.“<sup>39</sup> O tome da softver za filtriranje jednostavno ne radi kako bi trebao, blokira što ne bi trebao i ne blokira što bi trebao na široko se pisalo u stručnoj literaturi a od 2001. do danas nije bilo previše napretka. Proveden je velik broj istraživanja od 2001. Ponekad sa vrlo različitim rezultatima.

Ako uzmemo u obzir sva istraživanja obavljena od 2001. do 2008. prosječna točnost softvera za filtriranje je 78,347%. Sva ovdje ubrojana istraživanja mjerila su isključivo točnost filtriranja tekstualnog sadržaja, izuzev jednog istraživanja koje je također mjerilo točnost filtriranja slika, a poznato je da je softver bolji u filtriranju tekstualnog sadržaja. Ako se ograničimo samo na istraživanja provedena u 2007. i 2008. točnost raste na 83.316%.<sup>40</sup>

---

<sup>37</sup> Houghton, Sarah. Why Internet Filters Don't Work and Why Libraries Who Filter Are Wrong. Librarian in Black, URL: <http://librarianinblack.net/librarianinblack/filtering/>. (9.9.2016.)

<sup>38</sup> IFLA Committee on Free Access to Information and Freedom of Expression. IFLA Internet Manifesto. kolovoz 2014. URL: <http://www.ifla.org/publications/node/224>. (9.9.2016.)

<sup>39</sup> Helmrigh, Erin V. and Erin Downey Howerton. Plugging into Youth : Youth Library Services in the Digital Age/Era. // Public libraries and the Internet : roles, perspectives, and implications / uredili John Carlo Bertot, Paul T. Jaeger, and Charles R. McClure. Santa Barbara, Calif. : Libraries Unlimited, 2011. Str. 165.

<sup>40</sup> Houghton, Sarah. Why Internet Filters Don't Work and Why Libraries Who Filter Are Wrong. Librarian in Black, URL: <http://librarianinblack.net/librarianinblack/filtering/>. (9.9.2016.).

Što se tiče filtriranja multimedijskog sadržaja, rezultati su još lošiji. Istraživanja iz 2001.-2008. pokazuju točnost od 40% u filtriranju slika, zvuka, videa, RSS-a i sadržaja sa društvenih mreža.<sup>41</sup>

Poznato je također da je zabrane koje nameće softver za filtriranje često lako zaobići osobama sa višom razinom računalne pismenosti.

Neke se knjižnice u svijetu pak nalaze u situaciji da organizacije koje ih potpomažu uvjetuju svoju financijsku pomoć instaliranjem softvera za filtriranje.<sup>42</sup> U slučajevima kada knjižnica mora instalirati filter, IFLA preporučuje da se korisnicima obznani da se sadržaj na internetu filtrira, da im se pruži mogućnost žalbe na blokiranje pojedinih sadržaja i mogućnost da traže izmjene kriterija prema kojima se sadržaji blokiraju.<sup>43</sup> Istraživanju provedeno u Ujedinjenom Kraljevstvu pokazalo je da je 65,8% knjižnica zaprimilo u posljednjih godinu dana pritužbe od korisnika na filtriranje, a korisnici su se najčešće (88,5%) bunili protiv slučajeva kada bi bilo blokirano nešto što prema pravilima ne bi trebalo biti blokirano, tj. što je softver filtrirao greškom.<sup>44</sup> Knjižnica bi trebala biti spremna deblokirati sadržaje u takvim slučajevima da bi se zadovoljila informacijska potreba korisnika. Neki se korisnici, međutim, ustručavaju tražiti deblokade iz srama što žele pristupiti nečemu što je knjižnica prosudila neprihvatljivim i nedozvoljenim.<sup>45</sup>

Još jedan problem nastao je kada je otkriveno da neke aplikacije za filtriranje internetskog sadržaja bilježe termine koje korisnici koriste u svojim pretragama da bi te podatke o

---

<sup>41</sup> Houghton, Sarah. Why Internet Filters Don't Work and Why Libraries Who Filter Are Wrong. Librarian in Black, URL: <http://librarianinblack.net/librarianinblack/filtering/>. (9.9.2016.).

<sup>42</sup> Jaeger, Paul T. and John Carlo Bertot. Shaping the Debate: The Present and Future Impacts of Policy on the Internet and Library Services. // Public libraries and the Internet : roles, perspectives, and implications / uredili John Carlo Bertot, Paul T. Jaeger, and Charles R. McClure. Santa Barbara, Calif. : Libraries Unlimited, 2011. Str. 250.

<sup>43</sup> IFLA/UNESCO Internet Manifesto Guidelines. rujan 2006. URL: <http://www.ifla.org/files/assets/faife/publications/policy-documents/internet-manifesto-guidelines-en.pdf>. (10.9.2016.). Str. 24.

<sup>44</sup> Louise Cooke, Adrienne Muir, Rachel Spacey and Claire Creaser. "You don't come to the library to look at porn and stuff like that": Filtering software in public libraries. // *Library and Information Research*. 38, 117(2014), Str. 5-19. URL: [www.lirjournal.org.uk/lir/ojs/index.php/lir/article/download/620/628](http://www.lirjournal.org.uk/lir/ojs/index.php/lir/article/download/620/628).

<sup>45</sup> Houghton, Sarah. Why Internet Filters Don't Work and Why Libraries Who Filter Are Wrong. Librarian in Black, URL: <http://librarianinblack.net/librarianinblack/filtering/>. (9.9.2016.).



pretragama kasnije prodavali marketinškim agencijama što, jasno, narušava privatnost korisnika knjižnice.<sup>46</sup>

Posebno je pitanje filtriranje sadržaja maloljetnim korisnicima. Od 1991. Hrvatska je potpisnica Konvencije o pravima djece Ujedinjenih naroda koja propisuje da svako dijete ima pravo na pristup informacijama, no također propisuje da svako dijete bude zaštićeno od štetnog sadržaja i materijala.<sup>47</sup> Stav koji je IFLA zauzela po ovom pitanju 2007. je da se sadržaj ne bi trebao filtrirati jer „filtriranje ne radi kako bi trebalo“ i „zato što mladima govori da nisu vrijedni povjerenja i da je netko izvana odgovoran za njihove odluke“ te da je potrebno dobro medijski obrazovati i knjižničare i djecu i roditelje, međutim glavna odgovornost spada na roditelje.<sup>48</sup>

Još jedno sporno pitanje je zabraniti ili dopustiti pristup društvenim mrežama poput MySpace-a, Facebook-a i Twitter-a. Neke knjižnice blokiraju društvene mreže pod objašnjenjem da korisnici koji koriste društvene mreže uzaludno zauzimaju knjižničnu internetsku vezu i računala.<sup>49</sup>

Ovo je stajalište, međutim, problematično pošto se mnogi korisnici služe društvenim mrežama da bi održavali kontakt sa udaljenim članovima obitelji, prijateljima ili poslovnim partnerima te se iz tog razloga ne preporuča zabranjivanje pristupa društvenim mrežama.<sup>50</sup> Osim toga, mnoge kulturne i znanstvene institucije prisutne su na društvenim mrežama, a neki ljudi koriste Twitter kao izvor vijesti pošto mnoge novine svoje članke i vijesti objavljuju i putem Twitter-a. Konačno, društvene mreže mogu služiti kao početno mjesto i organizacijska mreža kulturnim, društvenim i političkim pokretima, kao što je pokazalo Arapsko proljeće, te

---

<sup>46</sup> Helmrich, Erin V. and Erin Downey Howerton. Plugging into Youth : Youth Library Services in the Digital Age/Era. // Public libraries and the Internet : roles, perspectives, and implications / uredili John Carlo Bertot, Paul T. Jaeger, and Charles R. McClure. Santa Barbara, Calif. : Libraries Unlimited, 2011. Str. 170.

<sup>47</sup> Ujedinjeni narodi. United Nations Convention on the Rights of the Child. 20.11.1989. URL: [https://en.wikisource.org/wiki/United\\_Nations\\_Convention\\_on\\_the\\_Rights\\_of\\_the\\_Child](https://en.wikisource.org/wiki/United_Nations_Convention_on_the_Rights_of_the_Child). (9.9.2016).

<sup>48</sup> IFLA. Internet and Children's Library Services. 5.10.2012. URL: <http://www.ifla.org/publications/internet-and-children-s-library-services>. (20.6.2016.).

<sup>49</sup> Helmrich, Erin V. and Erin Downey Howerton. Plugging into Youth : Youth Library Services in the Digital Age/Era. // Public libraries and the Internet : roles, perspectives, and implications / uredili John Carlo Bertot, Paul T. Jaeger, and Charles R. McClure. Santa Barbara, Calif. : Libraries Unlimited, 2011. Str. 170.

<sup>50</sup> Isto.

na taj način promicati demokraciju u svijetu, što je, prema IFLA-i, upravo jedan od ciljeva knjižnica.<sup>51</sup>

IFLA, u *Smjernicama za primjenu Manifesta o internetu*, preporučuje knjižnicama da ne instaliraju softver za filtriranje osim u slučajevima kada je to apsolutno nužno zbog zakona ili pravila matične institucije, a u takvim slučajevima treba postaviti najniži mogući stupanj filtriranja.<sup>52</sup>

---

<sup>51</sup> IFLA-in i UNESCO-ov Manifest za narodne knjižnice. 29. studenog 1994. URL: [http://dzs.ffzg.unizg.hr/text/UNESCOv\\_manifest\\_za\\_narodne\\_knjiznice.htm](http://dzs.ffzg.unizg.hr/text/UNESCOv_manifest_za_narodne_knjiznice.htm). (9.9.2016.)

<sup>52</sup> IFLA/UNESCO Internet Manifesto Guidelines. rujan 2006. URL: <http://www.ifla.org/files/assets/faife/publications/policy-documents/internet-manifesto-guidelines-en.pdf>. (10.9.2016.). Str. 24.

### 3. Pristup internetu u narodnim knjižnicama Hrvatske

*Statistički podaci o narodnim knjižnicama iz 2014.*, dostupni na internetskim stranicama Nacionalne i sveučilišne knjižnice, daju opsežne statističke podatke o opremljenosti knjižnica računalima sa pristupom internetu i broju knjižnica koje nude bežični pristup internetu.<sup>53</sup>

Detaljnije informacije nalaze se u dokumentu *Poslovanje i usluge narodnih knjižnica RH u 2014. – analize i komentari voditelja županijskih matičnih službi* u kojem voditelji matičnih službi komentiraju situaciju narodnih knjižnica u svojim županijama, uključujući opremljenost računalnom opremom.<sup>54</sup>

U dokumentima je vidljivo da Ličko-senjska županija nema niti jedno računalo sa pristupom internetu namijenjeno korisnicima, dok Krapinsko-zagorska i Zadarska županija nemaju niti jednu knjižnicu koja nudi bežični pristup internetu.

*Statistički podaci iz 2014.* ne nude podatke o starosti računala. U *Strategiji razvoja narodnih knjižnica Republike Hrvatske 2013.-2015.* pretpostavlja se da „ona sigurno premašuje starost od 5 godina, koja čini računala gotovo neupotrebljivima.“<sup>55</sup> Pojedini komentari voditelja županijskih matičnih službi opovrgavaju tu tvrdnju u odnosu na knjižnice u svojoj županiji, međutim većina ne spominje starost računala.

*Strategija razvoja* također kritizira financiranje knjižnica:

---

<sup>53</sup> Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu. Statistički podatci o narodnim knjižnicama u 2014. URL: <http://www.nsk.hr/wp-content/uploads/2012/01/statisticki-podatci-o-narodnim-knjiznicama-u-2014.pdf>. (9.9.2016).

<sup>54</sup> Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu. *Poslovanje i usluge narodnih knjižnica RH u 2014. – analize i komentari voditelja županijskih matičnih službi*. svibanj 2015. URL: <http://www.nsk.hr/wp-content/uploads/2012/01/Poslovanje-i-usluge-narodnih-knji-nica-RH-u-2014.-analize-i-komentari-voditelja--upanijskih-mati-nih-slu--bi.pdf>. (9.9.2016.).

<sup>55</sup> Povjerenstvo Hrvatskog knjižničarskog društva za izradu prijedloga nove strategije razvoja hrvatskih narodnih knjižnica. *Strategija razvoja narodnih knjižnica Republike Hrvatske 2013.-2015.* (prijedlog). 25.9.2012. URL: [http://www.hkdrustvo.hr/clanovi/alib/datoteke/file/STRATEGIJA\\_RAZVOJA\\_NAR\\_KNJ\\_RH\\_21-9.doc](http://www.hkdrustvo.hr/clanovi/alib/datoteke/file/STRATEGIJA_RAZVOJA_NAR_KNJ_RH_21-9.doc). (9.9.2016.) Str. 6.

„Financiranje narodnih knjižnica u Republici Hrvatskoj nije ujednačeno i ovisi o financijskim mogućnostima osnivača knjižnica - županija, općina i gradova. Nedostatak financijskih sredstava i stabilnoga priliva financijskih sredstva prisutan je u svim županijama. (...) U brojnim su gradovima i općinama sredstva smanjena na gotovo simboličnu razinu. (...) Nedovoljno i nestabilno financiranje ogleda se i u informatizaciji narodnih knjižnica, kojima je informacijska i komunikacijska tehnologija kao i pristup izvorima informacija uvjet bez kojega se (više) ne može. Zamjetan je problem odnosa osnivača prema informatizaciji i korištenju suvremene tehnologije u knjižnicama i internetskim izvorima informacija.“<sup>56</sup>

Istraživanja ili izvještaja koji se dotiču karakteristika pristupa internetu spomenutih u prethodnim poglavljima poput poštivanja privatnosti ili filtriranja ima jako malo. U *Strategiji razvoja* se spominju „izravne intervencije lokalnih vlasti u ograničavanje slobodnog pristupa informacijama u knjižnicama,“<sup>57</sup> međutim nije objašnjeno o kakvim intervencijama se radi niti od strane kojih lokalnih vlasti.

Provedeno je samo jedno istraživanje uvjeta pristupa internetu u narodnim knjižnicama Hrvatske, a bilo je ograničeno na samo četiri županije; Osječko-baranjsku, Vukovarsko-srijemsku, Požeško-slavonsku i Brodsko-posavsku.<sup>58</sup>

Istraživanje je pokazalo da 88% ispitanih knjižnica posjeduje računala namijenjena korisnicima. U većini knjižnica (64%) korisnicima su na raspolaganju bila računala stara između 4 i 5 godina, dok se u 18% knjižnica nude računala starija od 5 godina.

Većina knjižnica (57%) ispitanih u istraživanju ne filtriraju internetski sadržaj, dok 14% knjižnica ima filtre instalirane na računalima za djecu i mlade. Ostatak ispitanih knjižnica ima filtre instalirane na svim računalima.

U gotovo polovici ispitanih knjižnica pravo pristupa internetu imaju samo članovi knjižnice. U 52% ispitanih knjižnica pristup internetu je besplatan dok se u 33% knjižnica pristup

---

<sup>56</sup> Povjerenstvo Hrvatskog knjižničarskog društva za izradu prijedloga nove strategije razvoja hrvatskih narodnih knjižnica. Strategija razvoja narodnih knjižnica Republike Hrvatske 2013.-2015. (prijedlog). 25.9.2012. URL: [http://www.hkdrustvo.hr/clanovi/alib/datoteke/file/STRATEGIJA\\_RAZVOJA\\_NAR\\_KNJ\\_RH\\_21-9.doc](http://www.hkdrustvo.hr/clanovi/alib/datoteke/file/STRATEGIJA_RAZVOJA_NAR_KNJ_RH_21-9.doc). (9.9.2016.) Str. 5-6.

<sup>57</sup> Isto. Str. 6.

<sup>58</sup> Faletar Tanacković, Sanjica et al. Internet i računala u narodnim knjižnicama : pilot istraživanje u istočnoj Hrvatskoj. // Knjižničarstvo: Glasnik Društva knjižničara Slavonije i Baranje. [redacted]

naplaćuje svima a 14% samo osobama koje nisu učlanjene u knjižnicu. Najčešća cijena korištenja interneta je 10 kuna po satu a neke knjižnice imaju različite tarife za članove i korisnike koji nisu članovi knjižnice.

U samo 14% ispitanih knjižnica korisnici se ne nadziru ni na koji način pri korištenju interneta. U ostalim knjižnicama korisnici se nadziru ili neprimjetnim promatranjem ili naknadnim pregledanjem na računalu popisa stranica koje je korisnik posjetio. U istraživanju se također navodi da gotovo sve knjižnice, 94% njih, sankcionira na neki način „neprihvatljivo ponašanje korisnika na internetu“ („neprihvatljivo ponašanje“ autori istraživanja definiraju kao „nedopušteno instaliranje softvera na knjižnična računala, nepoštivanje *netiquette*, korištenje interneta za pristupanje mrežnim izvorima koji zagovaraju nasilje i diskriminaciju, vrijeđaju ili nude pornografski sadržaj i sl.“). Neprihvatljivo ponašanje se u većini knjižnica sankcionira samo usmenom opomenom no u nekim knjižnicama se korisnicima čak zabranjuje pristup internetu na određeni rok.

Gotovo sve knjižnice ispitane u sklopu istraživanja pružaju korisnicima pomoć pri korištenju računalom i internetom, međutim samo 19% knjižnica organizira tečajeve za korisnike.

Perčinalić spominje programe informatičkog opismenjavanja koje se provode u nekim narodnim knjižnicama, poput *Knjigom do krova*, program Knjižnica grada Zagreba namijenjen beskućnicima, programi namijenjeni osobama treće životne dobi u KGZ-u i Gradskoj knjižnici Marka Marulića u Splitu, te „tehno info pult“ Gradske knjižnice Rijeka za edukaciju o korištenju tableta, međutim sistematična istraživanja takvih programa u narodnim knjižnicama cijele Hrvatske ne postoje.<sup>59</sup>

Istraživanja poštivanja privatnosti korisnika u hrvatskim narodnim knjižnicama, izuzev prethodno spomenutog istraživanja knjižnica Istočne Hrvatske, također nema. Goja spominje da „knjižničari koji rade na odjelima za djecu i mlade, na kojima je dopušten pristup

---

<sup>59</sup> Perčinalić, Ana. Cenzura na internetu. 13. listopada 2014. URL: <http://darhiv.ffzg.unizg.hr/4779/>. (9.9.2016.). Str. 42.

internetu, uglavnom provode kontrolu tako što su zasloni okrenuti da budu vidljivi knjižničarima,“ međutim ne daje nikakav izvor koji potvrđuje tu tvrdnju.<sup>60</sup>

---

<sup>60</sup> Goja, Ana. Knjižnice, internet i slobodan pristup informacijama za djecu i mladež : istraživanje korisnika Gradske knjižnice Zadar. 2009. URL: <http://darhiv.ffzg.unizg.hr/796/1/823BIBL.pdf>. (9.9.2016.). Str. 14.

## 4. Istraživanje pristupa internetu u narodnim knjižnicama Hrvatske

### 4.1. Cilj i metodologija

Cilj istraživanja je provjeriti pružaju li narodne knjižnice hrvatske pristup internetu prema prethodno spomenutim uvjetima koje propisuje IFLA. Konkretno, istraživanje traži odgovore na slijedeća pitanja:

1. Nude li knjižnice besplatan pristup internetu svim građanima, ne samo članovima knjižnice?
2. Nude li knjižnice poduke o služenju računalom i internetom koje su besplatne za sve građane, ne samo članove knjižnice?
3. Nude li korisnicima širokopojasni pristup internetu?
4. Nude li pristup internetu preko bežične mreže?
5. Poštuju li knjižnice privatnost korisnika? Nadgledaju li aktivnost korisnika na internetu, bilo fizički ili računalnim softverom?
6. Filtriraju li knjižnice neke internetske sadržaje ili je pristup informacijama potpuno slobodan?

Pretpostavka je da većina knjižnica diljem Hrvatske nudi pristup internetu po uvjetima sličnima kao knjižnice zahvaćene istraživanjem Faletara, Lackovića, Čadovske i Horvata, tj. da većina knjižnica nudi širokopojasni pristup internetu, dok manji broj nudi pristup internetu preko bežične mreže, ali da se pristup internetu naplaćuje u gotovo svakoj knjižnici. Očekivanje je, također, da većina knjižnica na neki način nadgleda rad korisnika na računalima i da, do barem neke mjere, filtrira sadržaje na internetu.

Podatci za istraživanje su prikupljeni pomoću upitnika koji je poslan svim knjižnicama (uključujući ogranke) koje se nalaze u adresaru narodnih knjižnica na internetskim

stranicama Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu<sup>61</sup>, knjižnicama u adresaru narodnih knjižnica sa Portala narodnih knjižnica<sup>62</sup> te svim ograncima područnih knjižnica iz mreže Knjižnica grada Zagreba koji su navedeni u adresaru na web stranicama Knjižnica grada Zagreba.<sup>63</sup>

U izračunu i prikazu rezultata ogranci središnjih knjižnica računati su kao odvojene, zasebne knjižnice. Sve knjižnice u mreži Knjižnica grada Zagreba također su računate kao pojedinačne knjižnice i svi njihovi ogranci također su računati kao odvojene, zasebne knjižnice.

Na istraživanje se odazvala 81 knjižnica, međutim neke knjižnice nisu odgovorile na sva pitanja. Upitnici su ispunjeni u periodu od 20.6.2016. do 16.8.2016.

## 4.2. Rezultati i rasprava

Brojevi knjižnica u slijedećim tablicama su apsolutni, ne postotci.

Broj računala sa pristupom internetu namijenjenih korisnicima	0	1-5	6-15	15<
Broj knjižnica	1	49	23	8

---

<sup>61</sup> Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu. ADRESARI 2015. ožujak 2015. URL: <http://www.nsk.hr/wp-content/uploads/2012/01/Adresar-narodnih-knji--nica-u-RH-za-2015..pdf>. (25.7.2016.)

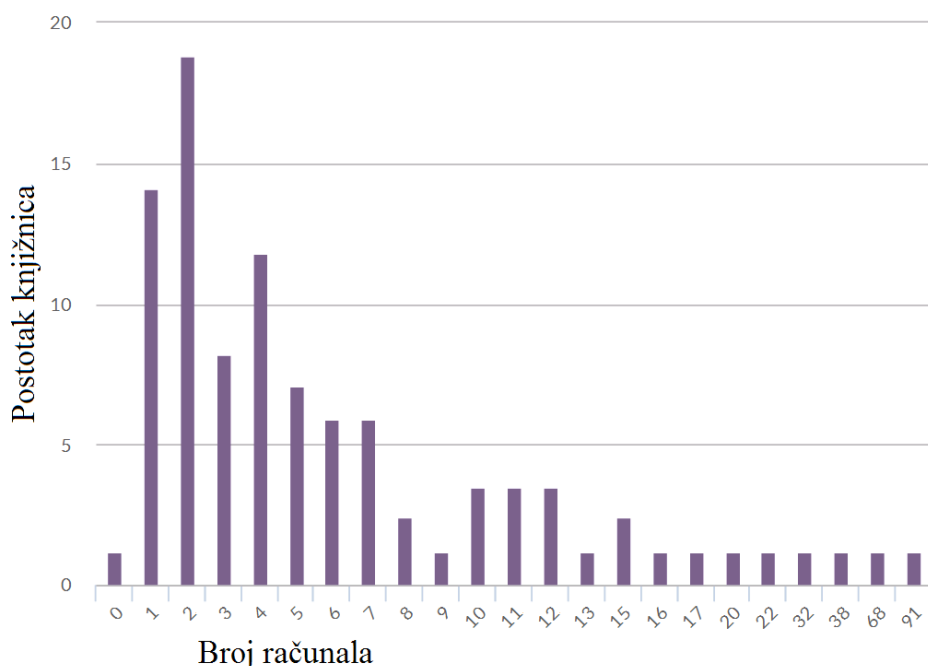
<sup>62</sup> Portal narodnih knjižnica. Adresar narodnih knjižnica. URL: <http://www.knjiznica.hr/mods/adresar/>. (25.7.2016.)

<sup>63</sup> Knjižnice grada Zagreba. Adresar. URL: <http://www.kgz.hr/hr/kontakt/adresar/804>. (25.7.2016.)



	Da	Ne
Nudi li knjižnica širokopojasni pristup internetu?	62	19
Nudi li knjižnica bežični pristup internetu?	50	30
Je li pristup internetu dostupan svima? (ne samo članovima)	67	14
Nudi li knjižnica besplatan pristup internetu svima? (ne samo članovima)	18	63
Nudi li knjižnica korisnicima poduke ili pomoć u služenju računalom i/ili internetom?	49	32
Naplaćuje li knjižnica poduke?	1	73
Nadgledaju li knjižničari rad korisnika na računalima (fizički, ne elektronički)?	42	39
Bilježi li se korisnikov rad na internetu?	28	53
Filtrira/blokira li knjižnica sadržaje na internetu?	39	41
Filtrira/blokira li knjižnica sadržaje na internetu djeci i mlađim korisnicima?	42	39

Knjižnice se znatno razlikuju po broju računala za korisnike sa pristupom internetu koje imaju, međutim ovdje se naravno mora uzeti u obzir broj članova koji svaka pojedina knjižnica ima te veličina mjesta u kojem se nalazi. Neki podaci o broju korisnika po jednom računalu u pojedinim knjižnicama mogu se naći u *Poslovanje i usluge narodnih knjižnica Republike Hrvatske u 2014. – analize i komentari voditelja županijskih matičnih službi*.<sup>64</sup>



Većina knjižnica, njih 67, nudi pristup internetu svim građanima, u samo 14 knjižnica je usluga pristupa internetu dostupna isključivo članovima knjižnice, međutim 51 od 81 knjižnica koje su sudjelovale u istraživanju naplaćuju pristup internetu.

Sve knjižnice koje naplaćuju uslugu pristupa internetu naplaćuju ju po vremenu korištenja. Cijene i modeli se jako razlikuju, od 6 kn po satu do 0,5 kn po minuti. Neke knjižnice ne naplaćuju pristup internetu članovima a naplaćuju ostalima, a u nekim knjižnicama korisnici mogu koristiti pristup internetu 30 minuta besplatno dnevno a nakon toga im se naplaćuje.

49 od 81 knjižnica odgovorilo je sa „da“ na pitanje „nudite li korisnicima poduke u služenju računalom“ i rezultati su tako prikazani u tablici, međutim bitno je istaknuti da se vrsta

<sup>64</sup> Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu. Poslovanje i usluge narodnih knjižnica RH u 2014. – analize i komentari voditelja županijskih matičnih službi. svibanj 2015. URL: <http://www.nsk.hr/wp-content/uploads/2012/01/Poslovanje-i-usluge-narodnih-knji-nica-RH-u-2014.----analize-i-komentari-voditelja--upanijskih-mati--nih-slu--bi.pdf>. (9.9.2016.)

poduka koje knjižnice koje su se izjasnile sa „da“ nude svojim korisnicima jako razlikuju između pojedinih knjižnica.

Neke knjižnice organiziraju radionice za pojedine dobne skupine; djecu ili osobe treće životne dobi. Druge imaju programe namijenjene svim korisnicima koje ih uče različitim aspektima informatičke pismenosti. Programi sežu od samo osnova služenja računalom ili osnova služenja internetom i e-mamilom do služenja *PowerPointom* ili cijelim *Microsoft Office* paketom. Samo jedna knjižnica nudi poduke u pretraživanju baza podataka.

Određeni broj knjižnica, međutim, u pojašnjenju je opisao da se korisnicima samo pomaže po potrebi, dok su neke knjižnice dale odgovore koji nisu potpuno jasni poput „osnovne,“ „osnovne upute“ ili „individualne.“ Iz ovih komentara nije potpuno jasno organizira li knjižnica tečajeve ili knjižničari samo pomažu pojedinačno korisnicima pri služenju računalom i internetom.

Ako iz „da“ rubrike izdvojimo knjižnice koje nude samo neformalnu pomoć po potrebi i ubrajamo samo one knjižnice koje korisnicima nude tečajeve broj pada na 37 od 81.

Istraživanje Faletara, Lackovića, Čadovske i Horvata o pristupu internetu u knjižnicama Istočne Hrvatske iz 2013. također je pokazalo da mal broj knjižnica, manje od 20%, za svoje korisnike organizira tečajeve, a većina pružaju individualnu pomoć neke vrste. U njihovom istraživanju, međutim, puno veći broj knjižnica nudi barem individualnu pomoć u odnosu na knjižnice obuhvaćene mojim istraživanjem. U njihovom uzorku samo 2 knjižnice od 25 korisnicima ne pruža nikakvu pomoć. Autori ističu dobru praksu jedne od knjižnica obuhvaćene njihovim istraživanjem koja za potrebe pružanja podrške korisnicima upošljava volontere.<sup>65</sup> Ta praksa mogla bi biti korisna za knjižnice kojima fali vremena ili stručnog osoblja da ponude bilo kakvu pomoć korisnicima.

Po pitanju poštivanja privatnosti korisnika istraživanje pokazuje vrlo zabrinjavajuće odstupanje od IFLA-inih principa i *Etičkog kodeksa* Hrvatskog knjižničarskog društva. 42 od 81 knjižnica koje su odgovorile na pitanje „nadgledaju li knjižničari rad korisnika na

---

<sup>65</sup> Faletar Tanacković, Sanjica et al. Internet i računala u narodnim knjižnicama : pilot istraživanje u istočnoj Hrvatskoj. // Knjižničarstvo: Glasnik Društva knjižničara Slavonije i Baranje. [redacted]

internetu“ na pitanje je odgovorilo sa „da.“ Ovdje se radi o fizičkom nadgledanju, ne bilježenju korisnikove aktivnosti računalnim softverom.

Na pitanje „bilježi li se korisnikov rad na računalu, ako da, što se bilježi i znaju li to korisnici“ 28 od 81 knjižnica odgovorilo je sa „da.“

Većina ispitanika, međutim, razumjela je pitanje na drugačiji način nego je bila namjera. Namjera pitanja bila je vidjeti bilježe li knjižnice koje internetske stranice je korisnik posjećivao i što je na njima radio, međutim sva pojašnjenja ispitanika koji su odgovorili sa "da," izuzev dva, bilo je da se bilježi ili samo vrijeme korištenja ili se bilježi vrijeme i nešto što identificira korisnika (npr. članski broj, ako je korisnik član knjižnice, ili podaci sa osobne iskaznice ako nije).

Jedan od ispitanika, ipak, svoj odgovor "da" pojasnio je na sljedeći način: "postoji arhiva posjećених stranica na glavnom serveru u vremenu kada je korisnik bio na internetu." Pretpostavljam da je to slučaj i u svim ostalim knjižnicama koje bilježe podatke koji određuju tko je i u kojem vremenu koristio koje računalo, jer ne vidim koji bi bio drugi razlog prikupljanja podataka koji identificiraju korisnika i računalo koje je koristio nego da bi se korisnika povezano sa sadržajem koji je pregledan na računalu. Za naplatu usluge bilo bi dovoljno bilježiti samo vrijeme korištenja računala. Niti jedna knjižnica nije odgovorila da se korisnikov rad nadgleda naknadnim pregledavanjem povijesti internetskog preglednika, kao što je, prema istraživanju provedenom u Istočnoj Hrvatskoj, praksa u nekim knjižnicama Istočne Hrvatske.<sup>66</sup>

Jedan od ispitanika rekao je da knjižnica bilježi „neprimjerene sadržaje“ kojima korisnici pristupaju i da su korisnici toga svjesni. Nije pojašnjeno što se smatra neprimjerenim sadržajima.

Gotovo sve knjižnice koje su odgovorile sa „da“ rekle su da korisnici znaju da se njihova aktivnost bilježi, međutim, s obzirom na pojašnjenja koja su ispitanici dali, nije jasno znaju li korisnici da knjižnica bilježi stranice koje oni posjećuju ili samo njihove osobne podatke i

---

<sup>66</sup> Faletar Tanacković, Sanjica et al. Internet i računala u narodnim knjižnicama : pilot istraživanje u istočnoj Hrvatskoj. // Knjižničarstvo: Glasnik Društva knjižničara Slavonije i Baranje. [redacted]

vrijeme korištenja. Jedan od odgovora bio je: „korisnici znaju da ih evidentiramo jer se moraju prijaviti na posudbenom pultu prilikom dolaska i odlaska.“

Unatoč tome što korisnici moraju dati svoje osobne podatke prije korištenja interneta, većina korisnika vjerojatno ne razmišlja o tome da se ti podaci koriste da bi ih se povezalo sa sadržajima koji su na tom računalu pregledavani.

Takva praksa je u suprotnosti stavovima koje IFLA izražava u *Smjernicama za primjenu Manifesta o internetu* da korisnikov pristup informacijama ne smije biti uvjetovan korisnikovim odricanjem svoje privatnosti, te da korisniku mora biti poznato koje sve podatke o njemu knjižnica bilježi.<sup>67</sup>

Bilježenje korisnikove aktivnosti na internetu samo po sebi, neovisno je li korisnik njega svjestan ili ne, narušava korisnikovu privatnost, a ako je korisnik svjestan da ga se nadgleda, to nadgledanje može stvoriti psihološku barijeru u traženju informacija.

80 knjižnica odgovorilo je na pitanje o filtriranju, a od toga su 39 odgovorile da filtriraju sadržaje sa interneta. Najčešći odgovor na pitanje koje vrste sadržaja se filtriraju je bio pornografski sadržaji. Osim toga filtriraju se stranice sa igrima na sreću i nasiljem.

Među odgovorima o vrsti sadržaja koji se filtrira, međutim, našli su se i odgovori poput „stranice koje pozivaju na bilo koji oblik mržnje i nasilja.“ Filtriranje takvih sadržaja predstavlja jasno kršenje principa IFLA-e, izraženog u dokumentima poput *Manifesta o internetu*, *Knjižnice i intelektualna sloboda* i drugim, da knjižnice ne smiju diskriminirati na temelju političkih mišljenja. Hrvatsko knjižničarsko društvo u *Etičkom kodeksu* knjižničare poziva da se u radu rukovode slijedećim načelima, koja su također suprotstavljena prethodno spomenutoj praksi:

---

<sup>67</sup> IFLA/UNESCO Internet Manifesto Guidelines. rujan 2006. URL: <http://www.ifla.org/files/assets/faife/publications/policy-documents/internet-manifesto-guidelines-en.pdf>. (10.9.2016.). Str. 41.

„2. Razvoj i očuvanje intelektualnih sloboda pojedinaca te zaštita osnovnih demokratskih načela šire društvene zajednice.

3. Priznavanje prava na znanje i neometan pristup informacijama za sve.“<sup>68</sup>

Na temelju stava da će knjižnica filtrirati sadržaje koji „pozivaju na bilo koji oblik mržnje,“ knjižnica može korisnicima zabraniti pristup političkim sadržajima sa bilo koje strane političkog spektra, bilo sa radikalnog lijevog na kojem se izražava mržnja prema bijelcima, muškarcima, kapitalistima i drugima, ili radikalnog desnog gdje se izražava mržnja prema muslimanima, Romima, Srbima i drugima.

Knjižnica si ne bi trebala dopustiti da obnaša funkciju određivanja koje vrste političkog mišljenja su prihvatljive a koje nisu. Takva vrsta cenzure sputava normalno provođenje demokratskog procesa i time krši još jedan od principa IFLA-e.

Osim toga, čak i kada bismo prihvatili da je primjereno da knjižnica ne dopušta korisnicima pristup sadržajima koji predstavljaju govor mržnje, u tom slučaju imamo problem definicije govora mržnje koja može biti vrlo fleksibilna te ju pojedini voditelji knjižnica mogu napisati u skladu sa svojim političkim mišljenjima.

U drugu ruku, u stavcima 1 i 4 325. članka hrvatskog Kaznenog zakona piše:

„(1) Tko putem tiska, radija, televizije, računalnog sustava ili mreže, na javnom skupu ili na drugi način javno potiče ili javnosti učini dostupnim letke, slike ili druge materijale kojima se poziva na nasilje ili mržnju usmjerenu prema skupini ljudi ili pripadniku skupine zbog njihove rasne, vjerske, nacionalne ili etničke pripadnosti, podrijetla, boje kože, spola, spolnog opredjeljenja, rodnog identiteta, invaliditeta ili kakvih drugih osobina,

kaznit će se kaznom zatvora do tri godine.

(4) Kaznom iz stavka 1. ovoga članka kaznit će se tko javno odobrava, poriče ili znatno umanjuje kazneno djelo genocida, zločina agresije, zločina protiv čovječnosti ili ratnog zločina, usmjereno prema skupini ljudi ili pripadniku skupine zbog njihove rasne, vjerske,

---

<sup>68</sup> Hrvatsko knjižničarsko društvo. [http://www.hkdrustvo.hr/hr/eticki\\_kodeks/](http://www.hkdrustvo.hr/hr/eticki_kodeks/).

nacionalne ili etničke pripadnosti, podrijetla ili boje kože, na način koji je prikladan potaknuti nasilje ili mržnju protiv takve skupine ili pripadnika te skupine.“<sup>69</sup>

Ovi članci mogli bi se interpretirati tako da knjižnice imaju obavezu filtrirati govor mržnje.

Neke knjižnice također zabranjuju pristup društvenim mrežama, što je, kao što je prethodno spomenuto, upitna praksa.

41 od 80 knjižnice filtrira internetske sadržaje mlađim korisnicima. Usporedbom sa prethodnim pitanjem vidimo da samo 2 knjižnice ne filtriraju sadržaje odraslim korisnicima a filtriraju mlađim.

## 5. Zaključak

Brzi rast interneta i njegovo prodiranje u sve sfere društva i svakodnevnog života učinio ga je nezaobilaznim medijem za svakog građana svijeta. Upravo zbog toga činjenica da velik dio stanovništva svijeta još uvijek nema pristup internetu, ili nema zadovoljavajuć pristup internetu, vrlo je zabrinjavajuća. U posljednjih 10 godina broj ljudi u svijetu koji koriste internet u stabilnom je rastu od 200 do 300 milijuna ljudi svake godine. U 2006. 18% svjetskog stanovništva imalo je pristup internetu. Do 2013. broj je porastao na 38% a do kraja 2015. 43%.<sup>70</sup> Međunarodni savez za telekomunikacije predviđa da će do kraja 2016. 47% stanovništva imati pristup internetu.<sup>71</sup> Unatoč stabilnom rastu, predviđa se da će u 2020. ostati još barem 3 milijuna ljudi bez pristupa internetu.<sup>72</sup>

Veliki „digitalni jaz“ koji postoji među različitim slojevima društva te različitim dijelovima svijeta značajna je zapreka razvoju i jednakosti. Nedostupnost interneta velik je problem u životu mnogih osoba iz zemalja u razvoju i osoba slabijeg imovinskog statusa koji ih ograničava u potrazi za obrazovanjem, poslom, napredovanjem.

„Digitalni jaz“ u pitanje dovodi i intelektualnu slobodu te uspješno provođenje demokratskog procesa. Kako građanin može sudjelovati u političkom životu svoje zemlje ako nije obaviješten o domaćim i međunarodnim zbivanjima, nije obrazovan o značajnim temama poput povijesti, ekonomije i sl. i možda čak nije dobro upoznat sa političkim opcijama u

---

<sup>70</sup> Facebook. State of Connectivity 2015: A Report on Global Internet Access. 2. veljače 2016. URL: <https://fbnewsroomus.files.wordpress.com/2016/02/state-of-connectivity-2015-2016-02-21-final.pdf>. (9.9.2016.). Str. 4.

<sup>71</sup> International Telecommunications Union. ICT: Facts and Figures 2016. 2016. URL: <http://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Documents/facts/ICTFactsFigures2016.pdf>. (10.9.2016.). Str. 2.

<sup>72</sup> Facebook. State of Connectivity 2015: A Report on Global Internet Access. 2. veljače 2016. URL: <https://fbnewsroomus.files.wordpress.com/2016/02/state-of-connectivity-2015-2016-02-21-final.pdf>. (9.9.2016.). Str. 6.



svojoj zemlji? Koliko još dugo će se njegov glas uopće moći čuti s obzirom na, kako se čini, neminovnu selidbu državne uprave na internet?

Rastom važnosti interneta ovi „informacijama siromašni“ građani biti će sve siromašniji te sve više gurani prema marginama društva.

Nedvojbeno je stoga da je zadaća knjižnica u pitanju interneta i „digitalnog jaza,“ kako su je definirale IFLA i UNESCO u svojim dokumentima, dobro postavljena i iznimno važna. Gotovo svaka zemlja svijeta, neovisno o veličini i stupnju razvijenosti, ima knjižnice. 73% narodnih knjižnica u svijetu nalaze se u zemljama u razvoju.<sup>73</sup> Ove činjenice znače da su narodne knjižnice u idealnoj situaciji boriti se protiv svih problema koje stvara „digitalni jaz.“

Knjižnice moraju nuditi pristup internetu svim članovima svoje zajednice bez obzira na dob, rasu, nacionalnost, vjeru, kulturu, političko određenje, spol i seksualne sklonosti ili bilo koji drugi status i moraju ga nuditi besplatno.

U korist tvrdnji o važnosti zadaće pružanja besplatnog pristupa internetu svim građanima svijeta idu i nebrojena istraživanja koja pokazuju vrlo značajnu dobrobit koju pristup internetu donosi ne samo pojedincima za koje ga knjižnice osiguravaju već i cjelokupnoj zajednici.

Standardi koje propisuju međunarodni dokumenti, međutim, vrlo su visoki i mnoge knjižnice ih ne mogu zadovoljiti. Čini se da u većini dijelova svijeta knjižnice jednostavno nemaju dovoljno financijskih sredstava da bi pružile pristup internetu po uvjetima koje propisuju IFLA-ini dokumenti, ili da bi pružile pristup internetu uopće. Čak i u SAD-u, jednoj od najbogatijih i najrazvijenijih zemalja svijeta, gdje je ideal besplatnog interneta u svim knjižnicama gotovo postignut, taj ideal postignut je zahvaljujući izrazito velikodušnim donacijama Zaklade Billa i Melinde Gates, ne samo državnom potporom.<sup>74</sup> Međutim, čak i u SAD-u većina knjižnica ne uspijeva zadovoljiti potražnju svojih korisnika za pristupom

---

<sup>73</sup> Beyond Access. Providing Internet Access Through Public Libraries: An Investment In Digital Inclusion and Twenty-First Century Skills. studeni 2012. URL:

[http://www.ifla.org/files/assets/clm/WSIS/libraries\\_public\\_access.pdf](http://www.ifla.org/files/assets/clm/WSIS/libraries_public_access.pdf). (08.09.2016.). str. 2.

<sup>74</sup> IFLA-in i UNESCO-ov Manifest za narodne knjižnice. 29. studenog 1994. URL:

[http://dzs.ffzg.unizg.hr/text/UNESCOv\\_manifest\\_za\\_narodne\\_knjiznice.htm](http://dzs.ffzg.unizg.hr/text/UNESCOv_manifest_za_narodne_knjiznice.htm). (9.9.2016.) Str. 12.

internetu.<sup>75</sup> Vrlo je važno, dakle, kako se čini, da knjižnice preuzmu i odgovornost promicanja svijesti među građanima i vlasti o važnosti uloge koje igraju u društvu.

Istraživanje uvjeta pristupa internetu u narodnim knjižnicama Hrvatske pokazuje da značajan dio hrvatskih knjižnica ne uspijeva zadovoljiti visoke standarde koje propisuje IFLA. U nekim slučajevima, poput nedostatka bežičnog interneta ili širokopojasne veze, razlog je, kao što otkrivaju *Poslovanje i usluge narodnih knjižnica RH u 2014. – analize i komentari voditelja županijskih matičnih službi*, te dokumenti Hrvatskog knjižničarskog društva, nedostatak novca, međutim u drugim slučajevima problemi nisu financijski.

U polovici knjižnica zahvaćenim istraživanjem knjižničari nadgledaju rad korisnika i time krše princip poštivanja privatnosti izražen u mnogim dokumentima IFLA-e i *Etičkom kodeksu* Hrvatskog knjižničarskog društva. Ovaj problem bilo bi lako riješiti intervencijom voditelja knjižnica a njegovo rješavanje ne zahtjeva dodatno ulaganje novca.

Najvažnija uloga knjižnica kao mjesta pristupa internetu je omogućiti pristup onim građanima koji ga bez knjižnice ne bi imali, bilo jer si ga ne mogu financijski priuštiti ili zato što nisu dovoljno informatički pismeni da bi se njime okoristili. U uvodu sam spomenuo nekoliko istraživanja koje pokazuju koristi koje taj, socijalno najugroženiji dio stanovništva može polučiti od pristupa internetu u knjižnicama, a samim time i cijela zajednica. Sa tog stajališta dvije najvažnije karakteristike pristupa internetu u knjižnicama bile bi cijena usluge i poduke koje knjižnica nudi korisnicima.

Na žalost, u ovim segmentima mnoge knjižnice ne zadovoljavaju standarde. Samo 49 od 81 knjižnice korisnicima daje podršku u korištenju računalom, od čega samo 37 organizira neku vrstu tečajeva a 10 samo daje pomoć individualnim korisnicima po potrebi. Još važnije, samo 18 od 81 knjižnice nude besplatan pristup internetu svima, neovisno o članstvu u knjižnici.

U nacrtu *Strategije hrvatskog knjižničarstva 2016.-2020.* piše da je knjižnicama potrebno osigurati temeljnu tehničku opremu za rad i brzu vezu na internet, međutim, zbog prethodno spomenutih razloga, izuzev knjižnica koje imaju jako mal broj računala u odnosu na broj

---

<sup>75</sup> McClure, Charles R. and John Carlo Bertot and Paul T. Jaeger. The Ever Changing Impacts of Internet Access on Libraries and Their Communities. // Public libraries and the Internet : roles, perspectives, and implications / uredili John Carlo Bertot, Paul T. Jaeger, and Charles R. McClure. Santa Barbara, Calif. : Libraries Unlimited, 2011. Str. 261-263.

korisnika, možda bi se prioritet trebao dati osiguravanju besplatnih poduka za korisnike i besplatnog pristupa internetu.<sup>76</sup>

---

<sup>76</sup> Hrvatsko knjižnično vijeće. Nacrt Strategije hrvatskog knjižničarstva 2016.-2020. 2015. URL: <https://esavjetovanja.gov.hr/ECon/Slicing/GetDocx/1850>. (10.9.2016.). Str. 9.

## 6. Literatura

Becker, Samantha et al. Opportunity for All : How the American Public Benefits from Internet Access at U.S. Libraries. Institute of Museum and Library Services, 2010. URL: [http://impact.ischool.washington.edu/documents/OPP4ALL\\_FinalReport.pdf](http://impact.ischool.washington.edu/documents/OPP4ALL_FinalReport.pdf). (8.9.2016.)

Beyond Access. Providing Internet Access Through Public Libraries : An Investment In Digital Inclusion and Twenty-First Century Skills. studeni 2012. URL: [http://www.ifla.org/files/assets/clm/WSIS/libraries\\_public\\_access.pdf](http://www.ifla.org/files/assets/clm/WSIS/libraries_public_access.pdf). (8.9.2016.).

Državni zavod za statistiku Republike Hrvatske. 12. STANOVNIŠTVO STARO 10 I VIŠE GODINA PREMA INFORMATIČKOJ PISMENOSTI, STAROSTI I SPOLU, POPIS 2011. 26. srpnja 2013. *Popis stanovništva, kućanstava i stanova 2011. godine*. URL: [http://www.dzs.hr/Hrv/censuses/census2011/results/htm/h01\\_01\\_34/h01\\_01\\_34\\_RH.html](http://www.dzs.hr/Hrv/censuses/census2011/results/htm/h01_01_34/h01_01_34_RH.html). (9.9.2016.).

Državni zavod za statistiku Republike Hrvatske. Primjena informacijskih i komunikacijskih tehnologija (IKT) u kućanstvima i kod pojedinaca u 2015., prvi rezultati. 3. prosinca 2015. URL: <http://inf.ffzg.unizg.hr/index.php/hr/9-nastava/705-citiranje>. (9.9.2016.).

Facebook. State of Connectivity 2015: A Report on Global Internet Access. 2. veljače 2016. URL: <https://fbnewsroomus.files.wordpress.com/2016/02/state-of-connectivity-2015-2016-02-21-final.pdf>. (9.9.2016.).

Faletar Tanacković, Sanjica et al. Internet i računala u narodnim knjižnicama : pilot istraživanje u istočnoj Hrvatskoj. // Knjižničarstvo: Glasnik Društva knjižničara Slavonije i Baranje. [redacted]

Global Libraries: Strategy Overview. URL: <http://www.gatesfoundation.org/What-We-Do/Global-Development/Global-Libraries>. (8.9.2016.).

Goja, Ana. Knjižnice, internet i slobodan pristup informacijama za djecu i mladež :

istraživanje korisnika Gradske knjižnice Zadar. 2009. URL:

<http://darhiv.ffzg.unizg.hr/796/1/823BIBL.pdf>. (9.9.2016.).

Helmrich, Erin V. and Erin Downey Howerton. Plugging into Youth : Youth Library Services in the Digital Age/Era. // Public libraries and the Internet : roles, perspectives, and implications / uredili John Carlo Bertot, Paul T. Jaeger, and Charles R. McClure. Santa Barbara, Calif. : Libraries Unlimited, 2011. Str. 165.

Houghton, Sarah. Why Internet Filters Don't Work and Why Libraries Who Filter Are Wrong.

*Librarian in Black*. URL: <http://librarianinblack.net/librarianinblack/filtering/>.

(9.9.2016.).

Hrvatsko knjižničarsko društvo. [REDACTED]

[http://www.hkdrustvo.hr/hr/eticki\\_kodeks/](http://www.hkdrustvo.hr/hr/eticki_kodeks/).

Hrvatsko knjižnično vijeće. Nacrt Strategije hrvatskog knjižničarstva 2016.-2020. 2015. URL:

<https://esavjetovanja.gov.hr/ECon/Slicing/GetDocx/1850>. (10.9.2016.)

IFLA Committee on Free Access to Information and Freedom of Expression. IFLA Internet

Manifesto. kolovoz 2014. URL: <http://www.ifla.org/publications/node/224>.

(9.9.2016.)

IFLA. Internet and Children's Library Services. 5.10.2012. URL:

<http://www.ifla.org/publications/internet-and-children-s-library-services>.

(20.6.2016.).

IFLA/UNESCO Internet Manifesto Guidelines. rujan 2006. URL:

<http://www.ifla.org/files/assets/faife/publications/policy-documents/internet-manifesto-guidelines-en.pdf>. (10.9.2016.)

IFLA-in i UNESCO-ov Manifest za narodne knjižnice. 29. studenog 1994. URL:

[http://dzs.ffzg.unizg.hr/text/UNESCOv\\_manifest\\_za\\_narodne\\_knjiznice.htm](http://dzs.ffzg.unizg.hr/text/UNESCOv_manifest_za_narodne_knjiznice.htm).

(9.9.2016.)

International Telecommunications Union. Percentage of individuals using the internet 2000-2013. [http://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Documents/statistics/2014/Individuals Internet 2000-2013.xls](http://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Documents/statistics/2014/Individuals%20Internet%202000-2013.xls). (12.9.2016.)

Jaeger, Paul T. and John Carlo Bertot. Shaping the Debate: The Present and Future Impacts of Policy on the Internet and Library Services. // Public libraries and the Internet : roles, perspectives, and implications / uredili John Carlo Bertot, Paul T. Jaeger, and Charles R. McClure. Santa Barbara, Calif. : Libraries Unlimited, 2011. Str. 250.

Kim M. Thompson. Providing Services for the Underserved in Public Libraries through an Understanding of Information Poverty and Access. // Public libraries and the Internet : roles, perspectives, and implications / uredili John Carlo Bertot, Paul T. Jaeger, and Charles R. McClure. Santa Barbara, Calif. : Libraries Unlimited, 2011. Str. 139-140.

Knjižnice grada Zagreba. Adresar. URL: <http://www.kgz.hr/hr/kontakti/adresar/804>. (25.7.2016.)

Louise Cooke, Adrienne Muir, Rachel Spacey and Claire Creaser. "You don't come to the library to look at porn and stuff like that": Filtering software in public libraries. // *Library and Information Research*. 38, 117(2014), Str. 5-19. URL: [www.lirjournal.org.uk/lir/ojs/index.php/lir/article/download/620/628](http://www.lirjournal.org.uk/lir/ojs/index.php/lir/article/download/620/628).

Mandel, Lauren H. et al. Costs of and benefits resulting from public library e-government service provision: Findings and future directions from an exploratory study. 30. listopada 2013. // *First Monday*. 18, 12(2013), URL: <http://firstmonday.org/ojs/index.php/fm/article/view/4805/3803>. (12.9.2016.)

Mandel, Lauren H., Charles R. McClure and Bradley Wade Bishop. Assessing Florida Public Library Broadband for E-government and Emergency/Disaster Management Services. // Public libraries and the Internet : roles, perspectives, and implications / uredili John

Carlo Bertot, Paul T. Jaeger, and Charles R. McClure. Santa Barbara, Calif. : Libraries Unlimited, 2011. Str. 106-107.

McClure, Charles R. and John Carlo Bertot and Paul T. Jaeger. The Ever Changing Impacts of Internet Access on Libraries and Their Communities. // Public libraries and the Internet : roles, perspectives, and implications / uredili John Carlo Bertot, Paul T. Jaeger, and Charles R. McClure. Santa Barbara, Calif. : Libraries Unlimited, 2011. Str. 261-263.

Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu. ADRESARI 2015. ožujak 2015. URL: <http://www.nsk.hr/wp-content/uploads/2012/01/Adresar-narodnih-knji--nica-u-RH-za-2015..pdf>. (25.7.2016.)

Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu. Poslovanje i usluge narodnih knjižnica RH u 2014. – analize i komentari voditelja županijskih matičnih službi. svibanj 2015. URL: <http://www.nsk.hr/wp-content/uploads/2012/01/Poslovanje-i-usluge-narodnih-knji--nica-RH-u-2014.-----analize-i-komentari-voditelja---upanijskih-mati--nih-slu--bi.pdf>. (9.9.2016.).

Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu. Statistički podatci o narodnim knjižnicama u 2014. URL: <http://www.nsk.hr/wp-content/uploads/2012/01/statisticki-podatci-o-narodnim-knjiznicama-u-2014.pdf>. (9.9.2016.).

Pepper John and John Garrity.1.2 – ICTs, Income Inequality, and Ensuring Inclusive Growth. 15 travnja 2015. *The Global Information Technology Report 2015*. URL: <http://reports.weforum.org/global-information-technology-report-2015/1-2-icts-income-inequality-and-ensuring-inclusive-growth/#view/fn-18>. (9.9.2016.).

Perčinalić, Ana. Cenzura na internetu. 13. listopada 2014. URL: <http://darhiv.ffzg.unizg.hr/4779/>. (9.9.2016.).

Perrin, Andrew and Maeve Duggan. Americans' Internet Access: 2000-2015. 26. lipnja 2015. URL: [http://www.pewinternet.org/files/2015/06/2015-06-26\\_internet-usage-across-demographics-discover\\_FINAL.pdf](http://www.pewinternet.org/files/2015/06/2015-06-26_internet-usage-across-demographics-discover_FINAL.pdf) (9.9.2016.).

Pew Research Center. Home Broadband 2015. 21 prosinca 2015. URL:

<http://www.pewinternet.org/2015/12/22/2015/Home-Broadband-2015/> (9.9.2016)

Portal narodnih knjižnica. Adresar narodnih knjižnica. URL:

<http://www.knjiznica.hr/mods/adresar/>. (25.7.2016.)

Povjerenstvo Hrvatskog knjižničarskog društva za izradu prijedloga nove strategije razvoja

hrvatskih narodnih knjižnica. Strategija razvoja narodnih knjižnica Republike Hrvatske

2013.-2015. (prijedlog). 25.9.2012. URL:

[http://www.hkdrustvo.hr/clanovi/alib/datoteke/file/STRATEGIJA\\_RAZVOJA\\_NAR\\_KNJ\\_RH\\_21-9.doc](http://www.hkdrustvo.hr/clanovi/alib/datoteke/file/STRATEGIJA_RAZVOJA_NAR_KNJ_RH_21-9.doc). (9.9.2016.)

Rodriguez, Salvador. 1 in 5 Millennials Access The Internet Exclusively Through Mobile

Devices. 13. travnja 2015. // *International Business Times*. URL:

<http://www.ibtimes.com/1-5-millennials-access-internet-exclusively-through-mobile-devices-1880194>. (10.9.2016.)

Takkula Hannu et al. *Deklaracija o značaju narodnih knjižnica u europskim zajednicama*. 13.

listopada 2013. URL: [http://www.eblida.org/news/written-declaration-recognising-](http://www.eblida.org/news/written-declaration-recognising-the-essential-social-role-of-public-libraries.html)

[the-essential-social-role-of-public-libraries.html](http://www.eblida.org/news/written-declaration-recognising-the-essential-social-role-of-public-libraries.html). (8.9.2016.).

The Economist. The Librarian's Tale: Too Much Demand for Too Few Terminals. 21. listopada

2010. URL: <http://www.economist.com/node/17311861>. (9.9.2016.)

Ujedinjeni narodi. United Nations Convention on the Rights of the Child. 20.11.1989. URL:

[https://en.wikisource.org/wiki/United\\_Nations\\_Convention\\_on\\_the\\_Rights\\_of\\_the\\_Child](https://en.wikisource.org/wiki/United_Nations_Convention_on_the_Rights_of_the_Child). (9.9.2016.).

Zickhur, Katherine. Who's Not Online and Why?. 25. rujna 2013. URL:

[http://www.pewinternet.org/~media/Files/Reports/2013/PIP\\_Offline%20adults\\_092513\\_PDF.pdf](http://www.pewinternet.org/~media/Files/Reports/2013/PIP_Offline%20adults_092513_PDF.pdf). (9.9.2016.).



## 7. Prilozi

### Prilog 1 – Upitnik poslan knjižnicama

1. Koliko računala za korisnike sa pristupom internetu ima Vaša knjižnica?  
\_\_\_\_\_
2. Nudi li Vaša knjižnica širokopojasni pristup internetu?
  - Da
  - Ne
3. Nudite li pristup internetu putem bežične mreže?
  - Da
  - Ne
4. Je li pristup internetu u vašoj knjižnici dostupan svim građanima ili samo članovima?
  - Samo članovima
  - Svima
5. Koliko košta članarina u Vašoj knjižnici?  
\_\_\_\_\_
6. Naplaćuje li se pristup internetu i, ako da, kako?
  - Ne
  - Da (po kojem modelu) \_\_\_\_\_
7. Nudite li korisnicima poduke u služenju računalom i internetom i koje vrste poduka nudite?
  - Ne
  - Da (kakve) \_\_\_\_\_
8. Naplaćuju li se te poduke?
  - Da
  - Ne
  - Za članove su besplatne, ostalima se naplaćuju
9. Nadgledaju li knjižničari rad korisnika na internetu (fizički, ne računalnim softverom)?
  - Da

- Ne

10. Bilježi li se korisnikov rad na internetu, ako da, što se bilježi i znaju li to korisnici?

- Ne
- Da \_\_\_\_\_

11. Filtrira/blokira li knjižnica sadržaje na internetu i koje vrste sadržaja se filtriraju/blokiraju?

- Ne
- Da \_\_\_\_\_

12. Filtrira/blokira li pristup maloljetnim korisnicima (ili bilo kojoj drugoj dobnoj skupini mlađih korisnika) i koje vrste sadržaja se filtrira/blokira?

- Ne
- Da \_\_\_\_\_

## Prilog 2 – Popis knjižnica koje su odgovorile na upitnik

Dječja knjižnica Pula

Don Mihovil Pavlinović Imotski

Gradska i sveučilišna knjižnica Osijek

Gradska knjižnica Bakar

Gradska knjižnica Beli Manastir

Gradska knjižnica Biograd na Moru

Gradska knjižnica Buje (pordužnica Pučkog otvorenog učilišta Buje)

Gradska Knjižnica i čitaonica Ante Jagar, Novska

Gradska knjižnica i čitaonica Đakovo

Gradska knjižnica i čitaonica Hvar

Gradska knjižnica i čitaonica Mali Lošinj

Gradska knjižnica i čitaonica Metel Ožegović, Varaždin

Gradska knjižnica i čitaonica Mladen Kerstner, Ludbreg

Gradska knjižnica i čitaonica Novi Marof

Gradska knjižnica i čitaonica Ogulin

Gradska knjižnica i čitaonica Petrinja

Gradska knjižnica i čitaonica Pula - Ogranak Žminj

Gradska knjižnica i čitaonica Viktor Car Emin, Opatija

Gradska knjižnica i čitaonica Vinkovci

Gradska knjižnica i čitaonica Virovitica

Gradska knjižnica Ivan Goran Kovačić, Karlovac

Gradska knjižnica Ivan Vidali, Korčula

Gradska knjižnica Ivana Gorana Kovačića, Vrbovsko

Gradska knjižnica Juraj Šižgorić, Šibenik

Gradska knjižnica Marka Marulića - Knjižnica Grohote, Grohote (Šolta) (ogranak)

Gradska knjižnica Marka Marulića Split - Knjižnica Trstenik, Splitu (odjel)

Gradska knjižnica Marka Marulića, Split

Gradska knjižnica Novigrad-Cittanova

Gradska knjižnica Opuzen

Gradska knjižnica Pag

Gradska knjižnica Pazin

Gradska knjižnica Pregrada

Gradska knjižnica Rijeka - Ogranak Turnić

Gradska knjižnica Slavka Kolara, Čazma

Gradska knjižnica Trogir

Gradska knjižnica Velika Gorica

Gradska knjižnica Vodice

Gradska knjižnica Vukovar

Gradska knjižnica Vukovar - Ogranak Lovas

Gradska knjižnica Zadar

Hrvatska knjižnica i čitaonica Đurđenovac

Hrvatska narodna knjižnica Antonio Rendić Ivanović, Sutivan

Hrvatska narodna knjižnica i čitaonica Našice

KGZ – Dječja knjižnica Marina Držića

KGZ - Knjižnica Dubrava

KGZ – Knjižnica i čitaonica Bogdana Ogrizovića

KGZ - Knjižnica Kustošija

KGZ - Knjižnica Marina Držića

KGZ - Knjižnica Medveščak

KGZ – Knjižnica Podsused

KGZ - Knjižnica Savica

KGZ - Knjižnica Sesvete

KGZ - Knjižnica Vladimira Nazora

KGZ - Mreža Vladimira Nazora - Knjižnica Gajnice (ogranak)

Knjižnica Donja Stubica (u sastavu Pučkog otvorenog učilišta Donja Stubica)

Knjižnica i čitaonica Fran Galović, Koprivnica

Knjižnica i čitaonica Goričan

Knjižnica i čitaonica Grada Preloga

Knjižnica i čitaonica Plaški

Knjižnica i čitaonica Popovača

Knjižnica i čitaonica Senkovec, Senkovec kraj Čakovca

Knjižnica i čitaonica Slunj

Knjižnica i čitaonica Kutina

Knjižnica Jurja Barakovića, Ražanac

Narodna knjižnica Dalj

Narodna knjižnica i čitaonica Bribir

Narodna knjižnica i čitaonica Grigor Vitez, Gornji Bogićevci

Narodna knjižnica i čitaonica Kraljevica

Narodna knjižnica i čitaonica Lipovljani

Narodna knjižnica i čitaonica Majur

Narodna knjižnica i čitaonica Tisno

Narodna knjižnica i čitaonica Topusko

Narodna knjižnica Ivan Žagar, Čabar

Narodna knjižnica Knin

Narodna knjižnica Petar Preradović, Bjelovar

Narodna knjižnica Šime Vučetić, Vela Luka

Narodna knjižnica Vrbovec

Općinska knjižnica Hrvatska sloga Gradac

Općinska narodna knjižnica Drenovci

Pučka knjižnica i čitaonica Daruvar

Samostalna narodna knjižnica Gospić

## Sažetak

Rad opisuje istraživanje provedenu na uzorku od 81 hrvatske narodne knjižnice o uvjetima po kojima se korisnicima nudi pristup internetu. Karakteristike prema kojima se usluga pristupa internetu vrednuje su one koje propisuje IFLA u dokumentima *Manifest o internetu* i *Naputci za primjenu manifesta o internetu*. To su naplata pristupa, obrazovanje korisnika o korištenju računala i interneta, tehnologija kojom se nudi pristup internetu, poštivanje privatnosti korisnika te filtriranje sadržaja na internetu. Spominju se i prethodna istraživanja pristupu internetu u narodnim knjižnicama hrvatske, te istraživanja o dobrobitima pristupa internetu u narodnim knjižnicama na lokalnu zajednicu i šire. Istraživanje pokazuje da značajan dio hrvatskih knjižnica ne uspijeva zadovoljiti visoke standarde koje propisuje IFLA. U nekim slučajevima, poput nedostatka bežičnog interneta ili širokopojasne veze, razlog je nedostatak novca, međutim u drugim slučajevima problemi bi se mogli riješiti bez dodatnih financijskih ulaganja.

Ključne riječi: pristup internetu u knjižnicama, pristup internetu u narodnim knjižnicama, privatnost, sloboda pristupa informacijama, narodne knjižnice, hrvatske narodne knjižnice

## Abstract

The purpose of this paper is to investigate whether Internet access in Croatian public libraries meets the standards proscribed by IFLA in the *Internet Manifesto and Internet Manifesto Guidelines*. Specifically, the research investigated whether public libraries offer free internet access to all users (as opposed to members only), whether users are offered free instruction in using a computer and the Internet, whether broadband and wireless access is available, whether user privacy is respected and whether internet content is filtered. The paper also gives an overview of previous research on internet access in Croatian public libraries, as well as studies on the benefits of free public library internet access to local communities and beyond. The research has found that most libraries fail to meet the high standards proscribed by IFLA, often due to inadequate funding, but some of the aspects in which the libraries fall short, such as respect for user privacy, could be improved without the need for additional funding.

Key words: internet access in libraries, internet access in public libraries, privacy, free access to information, public libraries, Croatian public libraries